

II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e Inclusión Social (Leganés, Madrid, del 28-30 de octubre de 2009).

ACTUACIONES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA PARA PALIAR LA BRECHA DIGITAL ENTRE LOS COLECTIVOS DE INMIGRANTES: DESARROLLO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LA WEB

Fátima García López

*Instituto Agustín Millares de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.51
fatimag@bib.uc3m.es*

Teresa Monje Jiménez

*Instituto Agustín Millares de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.0.02
teruca@bib.uc3m.es*

Ana M^a Morales García

*Instituto Agustín Millares de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.42
amorales@bib.uc3m.es, anamoralesgar@yahoo.es*

Belén Pérez Lorenzo

*Grupo ACRÓPOLIS
Universidad Carlos III de Madrid
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.24
mperez@bib.uc3m.es*

RESUMEN: Las bibliotecas públicas pueden contribuir en las sociedades multiculturales a la integración social de la población inmigrante, desarrollando servicios y recursos de información específicos para estos colectivos, de tal manera que encuentren en ella un lugar adecuado para cubrir sus necesidades de información y cultura. Las bibliotecas públicas son también portales fundamentales para acceder al contenido de Internet, y, para algunos ciudadanos, los únicos puntos de acceso disponibles. Internet permite a las personas y a las comunidades de todo el mundo tener igualdad de acceso a la información para el desarrollo personal, la educación, el estímulo, el enriquecimiento cultural, la actividad económica y la participación informada en la democracia.

El objetivo principal del estudio es mostrar los recursos y servicios que las bibliotecas públicas ofrecen a los colectivos de inmigrantes a través de la web.

PALABRAS CLAVE: Biblioteca pública, Población inmigrante, Servicios bibliotecarios multiculturales, Servicios bibliotecarios a través de la red.

1. Introducción

Desde la década de 1980, las directrices bibliotecarias internacionales han ido definiendo un modelo de biblioteca pública adaptado a las necesidades de la comunidad a la que sirve. Así, el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública de 1994, concibe las bibliotecas públicas como “puertas abiertas al conocimiento y centros de información” que facilitan a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.

Por su parte, las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001*¹, establecen que esta institución presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todos los ciudadanos, con independencia, de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Para ello debe desarrollar servicios especiales para grupos concretos de población que, por una u otra razón, no pueden acceder a los servicios y materiales habituales, como las minorías lingüísticas, las personas mayores o las personas con discapacidad.

En su apartado referente a las redes electrónicas, las *Directrices* señalan que “la biblioteca debe explotar las tecnologías de la información y la comunicación para que el público tenga acceso al mayor número posible de recursos y servicios electrónicos desde los hogares, escuelas o centros de trabajo; de ser posible, debe funcionar las 24 horas del día, los 7 días de la semana”.

Así mismo, el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet², señala que las bibliotecas deben facilitar el acceso a contenidos locales por medio de portales y páginas web nuevas o ya existentes gestionadas por la biblioteca. Internet puede ser, por tanto, un instrumento fundamental para que las bibliotecas públicas puedan dar un mejor servicio a estos colectivos.

2. Los colectivos de inmigrantes en las directrices bibliotecarias internacionales

Las migraciones contribuyen a construir y transformar las sociedades de acogida. Con mayor o menor magnitud, según los periodos históricos, en todas las sociedades han existido movimientos migratorios, interiores y exteriores, por lo que desde una perspectiva histórica, las sociedades han sido siempre mixtas y plurales.

La biblioteca pública como institución democrática que presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad o condición social, puede contribuir a la construcción de espacios de convivencia interculturales y favorecer la inclusión social de personas y grupos con identidades culturales plurales.

La respuesta de los organismos internacionales con competencias en materia bibliotecaria en este sentido parece estar clara. Desde la década de 1980, la Sección sobre Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions)³ viene compilando directrices específicas para el desarrollo de servicios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales.

¹ IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, [en línea]. La Haya : IFLA, [2001] [consulta: 4/7/2009]. Disponible desde Internet: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>>.

² IFLA. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet. [en línea]. La Haya: IFLA, 2001 [consulta: 9/7 /2009]. Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf>>.

³ El objetivo central de la Sección es promover la creencia de que cada individuo de nuestra sociedad global tiene acceso a una gran gama de bibliotecas y servicios de información. Para una revisión de las distintas actividades desarrolladas por la sección desde sus inicios véase: ZIELINSKA. *Celebreting 20 years: a concise history of the IFLA Section on Library Services to multicultural populations* [en línea]. La Haya : IFLA, 2001 [consulta: 4/6/2008]. Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/s32Raison-es.pdf>>.

En la sección de la IFLA, estos servicios son designados mediante el término “Servicios Bibliotecarios Multiculturales”, aunque se precisa que:

“En principio, los SBM [Servicios Bibliotecarios Multiculturales], incluyen tanto la provisión de información multicultural a todo tipo de usuario de biblioteca, como la provisión de servicios bibliotecarios específicamente destinados a grupos etnoculturales tradicionalmente desatendidos”.

En 1998, con el título de *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*⁴, la Sección publica una segunda edición revisada de las directrices para el desarrollo de servicios bibliotecarios multiculturales. El principio general de estas directrices es que todos los “grupos étnicos, lingüísticos y culturales, ya sean minorías o mayorías, deben disfrutar de un servicio bibliotecario al mismo nivel y de acuerdo con los mismos criterios”. Se recomienda que los servicios bibliotecarios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales se planteen formando parte de todo servicio bibliotecario, no como servicios independientes o como complemento a los servicios “normales”.

La diversidad étnica, lingüística y cultural de los diferentes países, según las directrices, puede estar representada por los siguientes grupos: minorías inmigrantes, personas que buscan asilo (refugiados y residentes con permiso de estancia temporal), trabajadores inmigrantes temporales y minorías nacionales (grupos afincados en un país, con una identidad étnica, lingüística y cultural diferente a la de la mayoría). Señalan, además, como parte integrante de esta diversidad la “sociedad global”, precisando que “En la sociedad global todos somos partes de minorías y todas las culturas deben estar representadas en la infraestructura de la información global”.

El último documento elaborado por La Sección sobre Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) en 2008 ha sido el *Manifiesto sobre la Biblioteca Multicultural*⁵ que hace de la diversidad lingüística y cultural principios fundamentales de la libertad y la igualdad de acceso a la información y el conocimiento para todos, en los que debería basarse la labor de dichos servicios.

Entre los objetivos fundamentales de los servicios bibliotecarios multiculturales relacionados con la información, la alfabetización, la educación y la cultura se señalan:

- sensibilizar acerca del carácter positivo de la diversidad cultural y promover el diálogo cultural;
- alentar la diversidad lingüística y el respeto por la lengua materna;
- facilitar la coexistencia armoniosa de diversos idiomas, comprendido el aprendizaje de varios de ellos desde la primera infancia;
- salvaguardar el patrimonio lingüístico y cultural y apoyar la expresión, creación y difusión en todos los idiomas pertinentes;
- apoyar la preservación de la tradición oral y del patrimonio cultural inmaterial;
- respaldar la integración y participación de personas y grupos de todos los orígenes culturales;

⁴ IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. *Comunidades multiculturales. Directrices para el servicio bibliotecario* [en línea]. 2nd. ed. rev. La Haya : IFLA, 1998 [consulta: 4/7/2009]. Disponible desde Internet <<http://www.fundaciongsr.es/documentos>>.

⁵ IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. *Manifiesto sobre la Biblioteca Multicultural* [en línea]. [consulta: 4/7/2008]. Disponible desde Internet < <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm> >.

- estimular la adquisición de competencias básicas en materia de información en la era digital y el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación;
- promover la diversidad lingüística en el ciberespacio;
- alentar el acceso universal al ciberespacio;

3. Servicios bibliotecarios para los colectivos de inmigrantes en a través de la web

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es fundamental para el progreso de las bibliotecas públicas, y una herramienta imprescindible para los colectivos de inmigrantes. Como hemos señalado, Internet puede ser un instrumento fundamental para que estas instituciones puedan ofrecer un mejor servicio a estos colectivos. La biblioteca, desde esta perspectiva, podría actuar en dos direcciones:

- 1) Facilitar el acceso a Internet y a las nuevas tecnologías a la población inmigrante. Para ello, se programarán cursos de formación que servirán para enseñar el manejo de estas tecnologías cuando sea necesario. No debemos olvidar que para muchos de estos ciudadanos Internet puede ser el medio por el que conozcan noticias e información de sus lugares de origen, e incluso, que les permita comunicarse con sus familias, de manera gratuita, a través del correo electrónico.
- 2) La biblioteca, a través de su página *web*, podrá poner en la Red información sobre ella misma, preferiblemente en los idiomas de sus posibles usuarios, donde aparezcan los datos básicos del centro: ubicación, horario, préstamo, teléfonos, servicios que ofrece, etc. Cada vez es más frecuente que las bibliotecas públicas ofrezcan este tipo de información en Internet. Y, un paso más, sería incluir en sus *webs* lo que ya están haciendo muchas bibliotecas: guías elaboradas expresamente para informar a estos colectivos. Estas guías contienen información básica para realizar trámites administrativos, asistencia social, asuntos civiles, etc.

3.1. Servicios bibliotecarios en el panorama internacional

Los servicios bibliotecarios para la población inmigrante cuentan con una larga tradición en varios países. En muchos casos, son servicios que están garantizados en las propias leyes de bibliotecas y respaldados por las correspondientes las políticas de integración. La política de integración ensayada en el país suele incidir en el mayor o menor grado de desarrollo de estos servicios.

Salvo casos aislados, en la mayoría de los países, los servicios bibliotecarios para la población inmigrante comienzan a planificarse a finales de la década 1960 y principios de la década de 1970, cuando las bibliotecas públicas empiezan a adquirir los primeros libros en las lenguas de los trabajadores extranjeros.

En este apartado ofrecemos algunos ejemplos de buenas prácticas de los distintos sistemas bibliotecarios y/o bibliotecas públicas de distintos países.

▪ Alemania

La primera orientación de bibliotecas como la Stadtbücherei Frankfurt am Main de Frankfurt, o la Biblioteca Central y Regional de Berlín, consiste en ofrecer libros y otros servicios en lengua turca y los fondos en este idioma se configuran como las colecciones más importantes de las destinadas a los trabajadores inmigrantes.

La Stadtbücherei, ha puesto en marcha en la biblioteca sucursal de Gallus un nuevo servicio para inmigrantes, basado en el “alemán como segunda lengua” (figura 1).

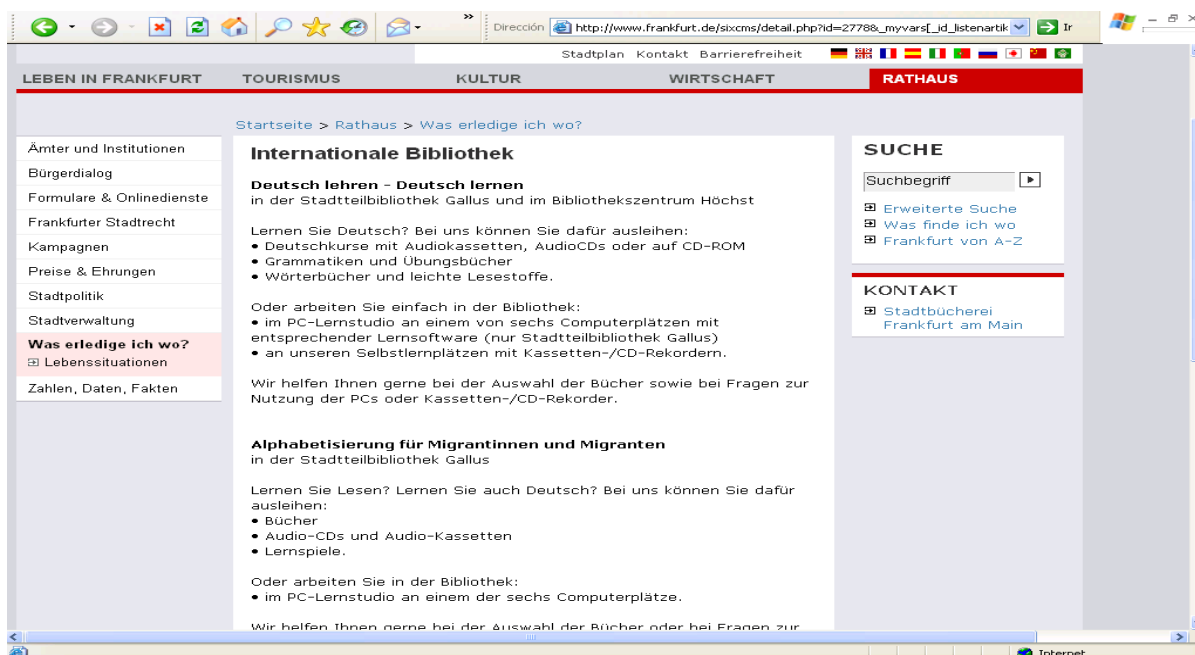


Figura 1: Stadtteilbibliothek Gallus/Internationale Bibliothek
Fuente: [http://www.frankfurt.de/sixcms/detail.php?id=2778&_myvars\[_id_listenartikel\]=58315](http://www.frankfurt.de/sixcms/detail.php?id=2778&_myvars[_id_listenartikel]=58315)

▪ Dinamarca

Las bibliotecas públicas danesas cuentan con una larga tradición en el desarrollo de servicios a las minorías étnicas. Entre las iniciativas más importantes destacan el Danish Library Centre for Integration, DLCI, o la Inmigrant Library cuyo objetivo principal es servir de apoyo a las bibliotecas públicas danesas en el desarrollo de sus servicios para las minorías étnicas.

El DLCI y la Biblioteca Pública de Aarhus han desarrollado un servicio de acceso a recursos de Internet de interés para la población de origen extranjero. El recurso se convierte posteriormente en el portal de Internet *FINFO* (*Information for etniske minoriteter i Danmark*) que ofrece a los ciudadanos de las minorías étnicas o lingüísticas acceso a la información general sobre la sociedad danesa, sobre sus derechos y deberes, así como a un índice con enlaces a recursos informativos ordenados por naciones, grupos lingüísticos y continentes (figura 2).



Figura 2: FINFO, Information til etniske minoriteter i Danmark
Fuente: <http://www.finfo.dk/wwwfinfo/html/default.html>

■ Países Bajos

El Nederlands Bibliotheek en Lektuur Centrum, NBLC (Centro Holandés de Bibliotecas y Lectura) asume funciones de coordinación y dirección: puesta en marcha de proyectos piloto, establecer normas, elaboración de materiales multilingües para promocionar los servicios de la biblioteca, adquisición de materiales multilingües, etc. En este contexto, la Dienst Openbare Bibliotheek Den Haag (Biblioteca Pública de la Haya) ha llevado a cabo iniciativas como "Telematicacentra", mediante la que se abrieron aulas informáticas en barrios con gran porcentaje de inmigrantes y en las que se les enseña a navegar por Internet.

■ Suecia

Desde 1997, los servicios bibliotecarios multiculturales están garantizados en su ley de bibliotecas. Disponen de una estructura centralizada, la Internationella Biblioteket (Biblioteca Internacional de Estocolmo) que funciona como centro nacional de recursos. El centro dispone de colecciones multiculturales en más de cien idiomas, forma parte del sistema de bibliotecas públicas de Estocolmo, y es tanto una biblioteca pública como una biblioteca de depósito utilizada por todas las bibliotecas públicas suecas (figura 3).

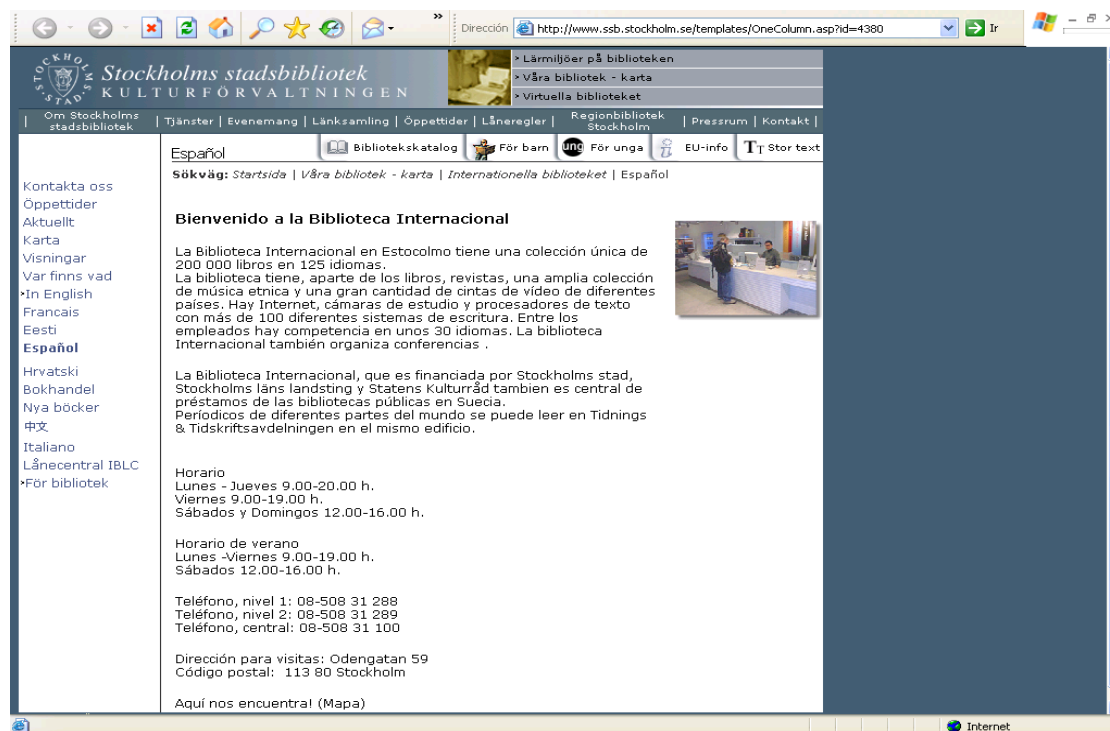


Figura 3: Internationella Biblioteket

Fuente: <http://www.ssb.stockholm.se/templates/OneColumn.asp?id=4006>

■ Estados Unidos

Los servicios específicos para una comunidad extranjera en continuo movimiento se han venido desarrollando desde época temprana. En la actualidad, las bibliotecas públicas americanas siguen tratando de dar respuesta a las diversas necesidades de los nuevos americanos. Así, la Biblioteca Pública de Queens Boroug, ubicada en uno de los distritos de la ciudad de Nueva York con mayor porcentaje de población extranjera, constituye un paradigma de lo que una biblioteca puede ofrecer en un entorno multicultural.

Para dar respuesta a la diversidad cultural y multilingüe de su comunidad, la biblioteca puso en marcha en 1997 el *New American Program* destinado a los residentes que no tenían el inglés como lengua materna. El programa gestiona 135 colecciones de todo tipo de materiales en 22 lenguas extranjeras (figura 4).

Los servicios a los inmigrantes son en palabras de su director “el eje de nuestra actividad”. La biblioteca gestiona el programa *English for Speakers of Other Languages*, mediante el que se ofrecen cursos para aprendizaje del inglés en treinta sucursales. Igualmente, se ha desarrollado un amplio programa de conferencias en varias lenguas para ayudar a los inmigrantes a adaptarse a su nueva vida, en las que se les proporciona información práctica para su integración: información sobre los servicios de inmigración, información profesional, o información sobre el funcionamiento de los servicios sociales.

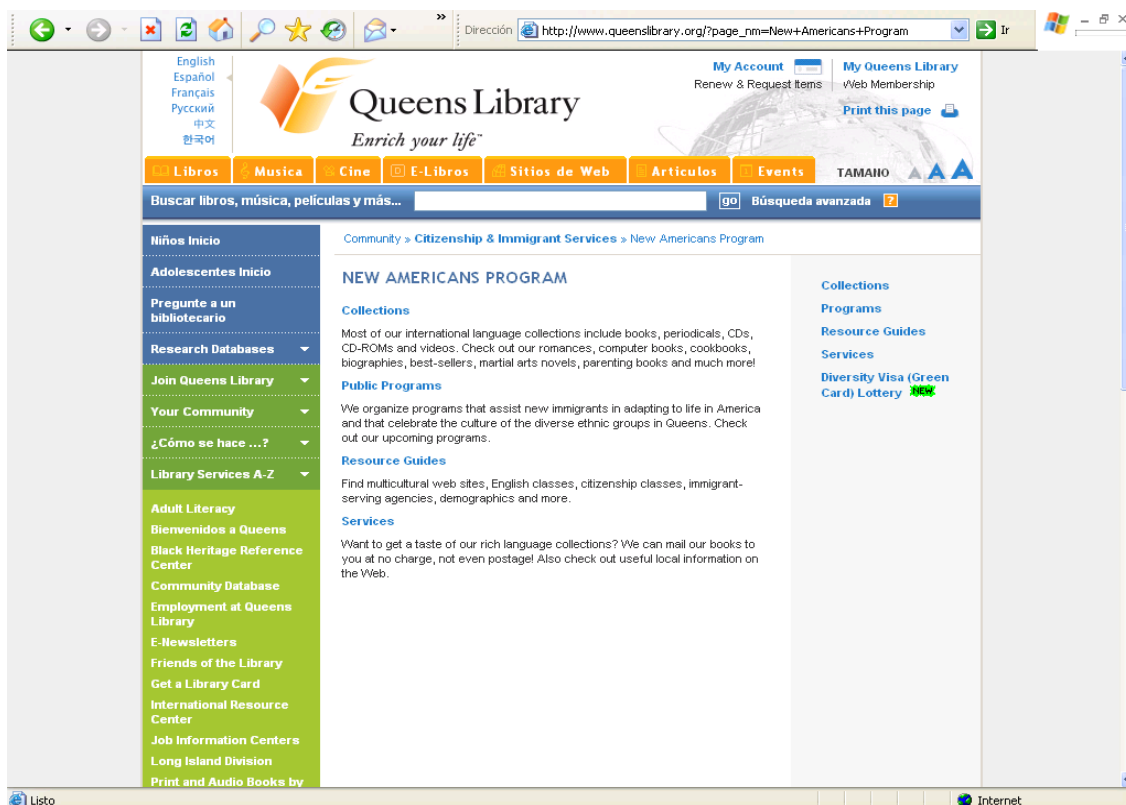


Figura 4: New American Program

Fuente: http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=nap_collections

Otra iniciativa interesante es la desarrollada por la Biblioteca Pública de Brooklyn, que ha puesto en marcha El Multilingual Center para proporcionar servicios a los inmigrantes del distrito (figura 5).

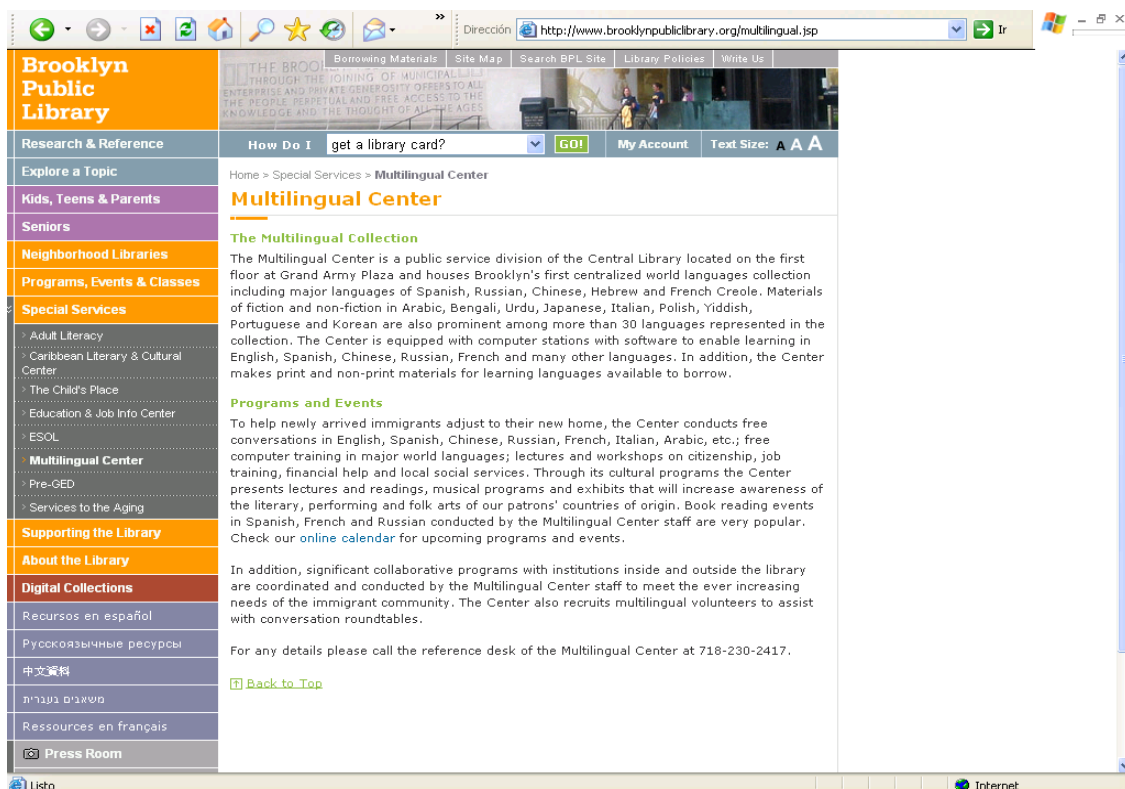


Figura 5: Multilingual Center

Fuente: <http://www.brooklynpubliclibrary.org/multilingual.jsp>

▪ Canadá

La obligatoriedad de proporcionar los servicios bibliotecarios para todos los grupos étnicos y culturales ha sido reconocida como parte de la política oficial y apoyada a todos los niveles de gobierno: federal, provincial y municipal. La Biblioteca Pública de Toronto ofrece sus servicios a una de las poblaciones más multiculturales del mundo. Su plan estratégico para los próximos años identifica a los recién llegados como uno de los grupos prioritarios de los servicios bibliotecarios. La biblioteca dispone del servicio web multilingüe “*Multicultural Resources*”, que ofrece enlaces a recursos externos y promociona las colecciones, servicios y programas multiculturales (figura 6).



Figura 6: Multicultural Resources

Fuente: http://www.torontopubliclibrary.ca/mul_set_jobs.jsp

3.2. Servicios bibliotecarios para colectivos inmigrantes en las bibliotecas públicas españolas

La atención de la biblioteca pública española a la población inmigrantes ha sido más tardía que en otros países con más tradición en poblaciones multiculturales. Las primeras referencias a la biblioteca pública como lugar de integración comienzan a aparecer en la literatura profesional española a principios de la década de los noventa en la revista *Educación y Bibliotecas*.

A medida de que la sociedad multicultural española se ha hecho más visible, ha aumentado el interés de los profesionales por conocer e intercambiar experiencias relacionadas con la atención a los colectivos de inmigrantes. Muchas de estas iniciativas se han dado a conocer en los distintos foros de congresos y jornadas, concebidos como lugares de encuentro y de intercambio de experiencias.

La actuación más relevante de biblioteca pública española en este sentido corresponde a los proyectos *Bibliotecas Interculturales* de Andalucía y *Biblioteca abierta* de la Comunidad de Madrid.

▪ **Proyecto Bibliotecas Interculturales de Andalucía⁶**

Proyecto puesto en marcha por la Consejería de Cultura con el objetivo de implantar servicios bibliotecarios multiculturales en bibliotecas públicas andaluzas.

- Fases de desarrollo
 - Localización de zonas geográficas de actuación,
 - Estudio de usuarios,
 - Formación de la colección,
 - Formación de los responsables bibliotecarios,
 - Creación de una página web de recursos electrónicos de interés para poblaciones multiculturales,
 - Servicios bibliotecarios como préstamo a domicilio, información bibliográfica y de referencia, acceso gratuito a Internet,
 - Señalización de sección multicultural de la biblioteca y de los servicios,
 - Dinamización del servicio (cursos de formación de usuarios, realización de cursos de español, actividades infantiles, etc...) ,
 - Difusión,
 - Seguimiento y evaluación del servicio.

En el marco de este proyecto, la Biblioteca de Andalucía ha desarrollado el portal *Andalucía Entreculturas*, pensado para dar información a todas las minorías étnicas, lingüísticas y culturales de Andalucía y España en general y accesible desde la página web de la Biblioteca de Andalucía (figura 7).

⁶ El *proyecto* fue presentado por Carmen Madrid Vilchez, Jefe Departamento Patrimonio Bibliográfico, Biblioteca de Andalucía y miembro del Comité Permanente de la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la IFLA. Véase: MIÑARRO YANINI, M. D.; MADRID VÍLCHEZ, C.; RODRÍGUEZ, M.: "Biblioteca pública y multiculturalidad". Foro de debate. En: *La Biblioteca Pública, Portal de la Sociedad de la Información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: MECD, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2002, p. 300-309.



Figura 7: Andalucía Entreculturas
Fuente: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/>

▪ **Proyecto Biblioteca Abierta de la Comunidad de Madrid⁷**

El proyecto tiene como finalidad la integración de las comunidades inmigrantes a través del acceso y la difusión de los recursos multilingües para esta población. Tiene como principal novedad que incorpora a las plantillas de las bibliotecas la figura del “mediador intercultural”, al que se le encomiendan funciones como conocer y establecer relaciones con las comunidades inmigrantes

El programa se dio a conocer en el *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, donde se señalan, entre otras, las siguientes líneas de trabajo⁸:

- Transliteración y traducción (traducción de la documentación de la red de bibliotecas de titularidad de la Comunidad y traducciones de ayuda a la comunidad o a la mediación lingüística en centros educativos).
- Desarrollo de proyectos de conocimiento y acercamiento a los colectivos inmigrantes y difusión de la cultura de la población inmigrante a los madrileños.
- Mediación intercultural (establecimiento de vínculos entre las bibliotecas y diferentes organismos, asociaciones de inmigrantes, ONGs, etc.).

⁷ GARCÍA-ROMERAL PÉREZ, C.; GARCÍA NÚÑEZ, A.C. ; RAMÓN JIMÉNEZ, I.: "Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural". En: *La Biblioteca Pública, espacio ciudadano: actas del III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Murcia, 30,31 de noviembre y 1 de diciembre de 2006.

⁸ *Ibidem*, p. 110-112.

- Elaboración de bibliografías básicas, para la que se ha creado una herramienta para la selección y adquisición de materiales en ruso, búlgaro, rumano, chino, árabe y polaco. El fin de esta política de selección y adquisición es potenciar la creación de Centros de interés cultural (materiales sobre una cultura, lengua y/o área geográfica) y colecciones multilingües.
- Desarrollo de un sitio web con los nuevos servicios que ha generado el programa.

En el marco del programa *Biblioteca Abierta*, la Unidad de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid ha desarrollado un sitio web con enlaces de interés para la población inmigrante, accesible desde el portal de las bibliotecas públicas de Madrid (figura 8).

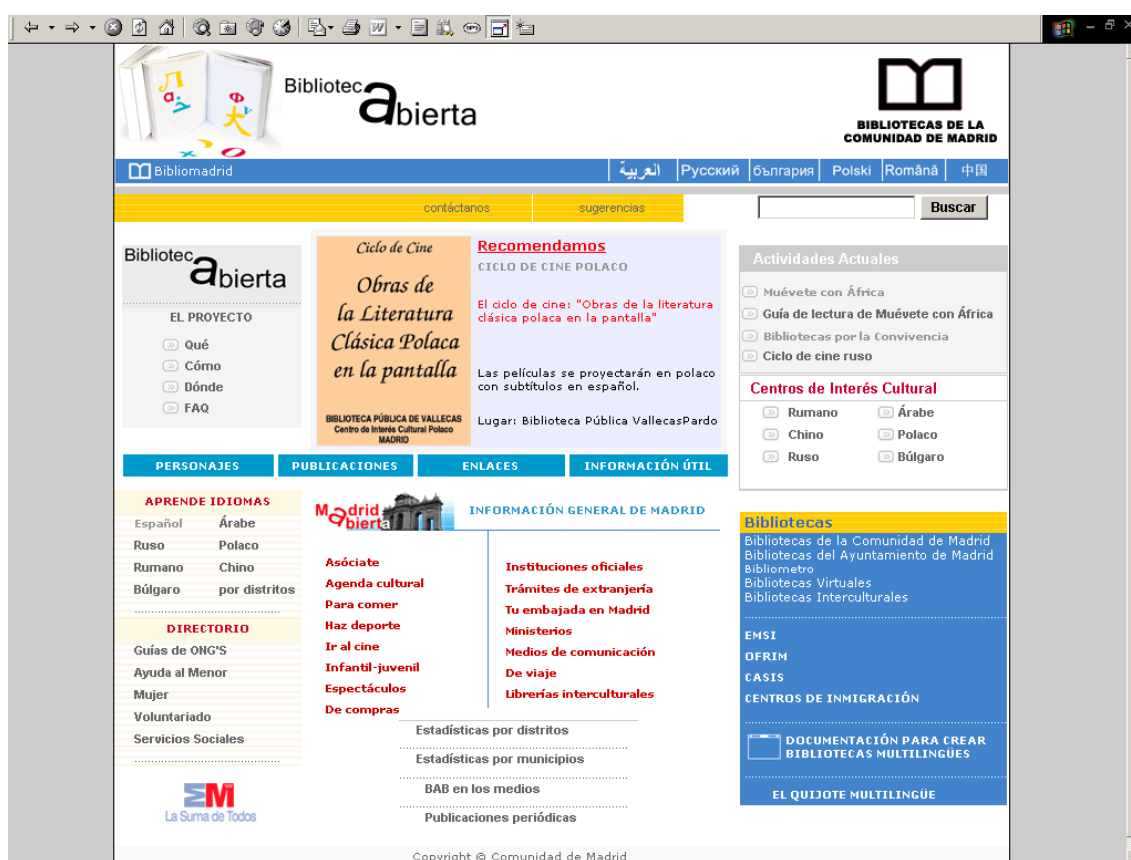


Figura 8: Biblioteca Abierta
Fuente: http://www.bibliomadrid.org/bab/index_espa.html

Además del desarrollo de un sitio web con acceso a recursos electrónicos de interés para la población inmigrante, estas dos comunidades ofrecen también acceso a Internet y cursos de alfabetización digital destinados a paliar la brecha digital entre los colectivos de inmigrantes de la región.

4. Conclusiones

Las bibliotecas públicas prestan sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad o condición social por lo que son instituciones que pueden contribuir a la integración social de los colectivos inmigrantes. Internet puede ser un instrumento fundamental para que estas instituciones puedan ofrecer un mejor servicio a estos colectivos.

Los servicios bibliotecarios orientados a los colectivos de inmigrantes cuentan con una larga tradición en varios países. La atención de la biblioteca pública española a la población inmigrante ha sido, sin embargo, más tardía, dado que hace tan sólo dos décadas que España ha pasado de ser un país de emigración a un país de inmigración. No obstante, a medida que la sociedad multicultural española se ha hecho más visible, ha aumentado el interés de los profesionales bibliotecarios por conocer iniciativas relacionadas con el desarrollo de servicios para estos colectivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

García López, F. *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas*. Madrid: Trea, 2009.

García López, F. ; MONJE JIMÉNEZ , T. "Las bibliotecas públicas, lugar de integración: servicios en comunidades multiculturales. En: CARIDAD SEBASTIÁN, M.; NOGALES FLORES, J.T. (coord.). *La información en la posmodernidad: la Sociedad del Conocimiento en España e iberoamérica*. Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces, 2004, p. 285-296.

García López, F.; Monje Jiménez, T."Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales". En: *La Biblioteca Pública, Portal de la Sociedad de la Información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002*. Madrid: MECD, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2002, p.215-223.

GARCÍA-ROMERAL PÉREZ, C.; GARCÍA NÚÑEZ, A.C. ; RAMÓN JIMÉNEZ, I.: "Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural". En: *La Biblioteca Pública, espacio ciudadano: actas del III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Murcia, 30,31 de noviembre y 1 de diciembre de 2006*.

IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, [en línea]. La Haya : IFLA, [2001] [consulta: 4/7/2009]. Disponible desde Internet: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>.

IFLA. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet. [en línea]. La Haya: IFLA, 2001 [consulta: 9/7 /2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf> .

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. *Comunidades multiculturales. Directrices para el servicio bibliotecario* [en línea]. 2nd. ed. rev. La Haya : IFLA, 1998 [consulta: 4/7/2009]. Disponible desde Internet <<http://www.fundaciongsr.es/documentos>>.

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. *Manifiesto sobre la Biblioteca Multicultural* [en línea]. [consulta: 4/7/2008]. Disponible desde Internet < <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm> >.

Larsen, J. I.; Jacobs, L.D. ; Vilmmersen, T.van. *Multiculturalidad en la biblioteca: cómo pueden servir las bibliotecas públicas a las poblaciones multiculturales*. Barcelona: Fundación Bertelsman, 2004.

Miñarro Yanini, M. D.; Madrid Vilchez, C.; Rodríguez, M.: "Biblioteca pública y multiculturalidad". Foro de debate. En: *La Biblioteca Pública, Portal de la Sociedad de la Información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: MECD, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2002, p. 300-309.

Zielinska. *Celebreting 20 years: a concise history of the IFLA Section on Library Services to multicultural populations* [en línea]. La Haya : IFLA, 2001 [consulta: 4/6/2009]. Disponible desde Internet <http://www.ifla.org.sg/VII/s32/pub/multiculturalism-es.pdf> .